

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR UMRAH DI KANTOR
IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA TAHUN 2017**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh :

Listyo Mirawati

13240008

Pembimbing

Aris Risdiana, S.Sos.I.,MM.

NIP 198208042011011007

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-2345/Un.02/DD/PP.05.3/11/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR UMRAH DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA TAHUN 2017**


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Listyo Mirawati**
NIM/Jurusan : **13240008/MD**
Telah dimunaqasyahkan pada : **Senin, 8 Oktober 2018**
Nilai Munaqasyah : **95 (A)**

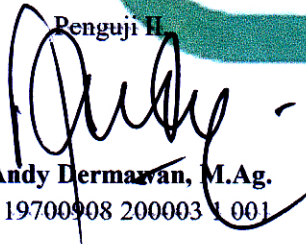
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

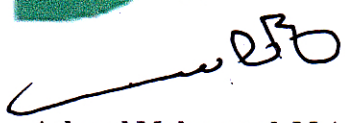
Ketua Sidang/Penguji I,


Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007

Penguji II,


H. Andy Dermawan, M.Ag.
NIP 19700908 200003 1 001

Penguji III,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Yogyakarta, 1 Nopember 2018

Dekan,



Dr. H. M. Sugannah, M.Si
NIP 19600610 198703 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Listyo Mirawati

NIM : 13240008

Judul : **Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta tahun 2017**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi/Program Studi Manajemen Dakwah Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

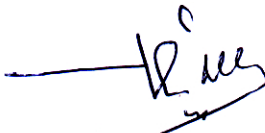
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Mengetahui,

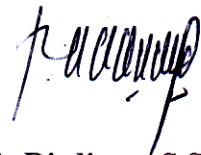
Ketua Program Studi



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing,



Aris Risdiana, S.Sos.I.,MM.

NIP. 198208042011011007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Listyo Mirawati
NIM : 13240008
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta tahun 2017** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiatisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Listyo Mirawati



NIM. 13240008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan untuk
Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

MOTTO

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم
واستغفر لهم وشاؤهم في الأمر فإذا عزمته فتواكل على الله إن الله يحب المتوكلين

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹

(QS Ali Imran : 159)

¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Kumudasmoro Grafindo, 1994, hlm. 72.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas petunjuk dan kasing sayang-Nya. Karena dengan kehendak-Nya penulis skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyusun skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satunya syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2017”. Peneliti ini menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang membimbing peniliti dalam menyusun skripsi ini yaitu kepada:

1. Prof. Dr. H. Yudian Wahyudi, MA.. Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. Mokh. Nazili, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. H. Andy Dermawan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasinya.
6. Aris Risdiana S.Sos.I.,MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang berkenan membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga skripsi yang peneliti susun dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
7. Seluruh dosen Manajemen Dakwah yang telah memberi ilmu, membagikan pengalamannya sehingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang dan semoga ilmu yang didapatkan menjadi bermanfaat.
8. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta serta seluruh karyawan yang telah bersedia membantu memberikan informasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
9. Ayahandaku (Sulisman Yaqub), ibundaku (Suwartinah), kakak-kakakku (Perti Mudrikah, Kulil Amri, Muhammad Yunus, Rahayu Werdiningsih, Adil Budi Setiowati, Ipnu Tri Wahyuni), kakak Iparku (Etik suryani, Herlina, Muhammad Afik, Hari, Danang), Adikku (Muhammad Bambang Santoso), Keponakanku (Rayhan, Febri, Dinar, Rania, Dhiya, Hanin, Rafika, Fais) sebagai keluarga yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan, motivasi dan semangat, serta cinta kasih sayang yang telah diberikan selama ini kepada peneliti.
10. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah AMANDEMENT angkatan 2013.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua jasa baik mereka serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal soleh di sisiNya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan dalam pengetahuan yang dimiliki peneliti sangatlah terbatas, untuk itu peneliti sangat menerima saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhir kata peneliti memohon kepada Allah SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca serta pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Yang menyatakan

Listyo Mirawati

13240008

ABSTRAK

Listyo Mirawati (13240008), "Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta". Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta merupakan salah satu Kantor Aparatur Negara dalam melayani masyarakat seperti salah satu tugasnya yakni dalam hal pembuatan paspor umrah haji. Manajemen Pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan, untuk itulah manajemen pelayanan diperlukan untuk melihat dan menilai bagaimana proses manajemen tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan triangulasi teknik sumber data sebagai alat untuk melakukan pengecekan keabsahan data. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam mekanisme pembuatan paspor umrah sudah mengikuti segala tata cara dalam penerbitan paspor umrah sesuai dengan Sistem Informasi Keimigrasian yang mana dalam sistem tersebut akan menentukan bahwa paspor pemohon dapat diterbitkan atau tidak. Dengan menggunakan fungsi manajemen dalam mekanisme pembuatan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta mampu berkembang hingga saat ini. Proses manajemen pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta yaitu mengimplementasikan visi dan misi, merumuskan perencanaan, menyusun pergerakan, memaksimalkan pengorganisasian dan mengontrol kinerja pegawai. Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam proses pembuatan paspor ditinjau dari sarana dan prasarana yaitu perlunya peremajaan dalam komputer dan juga kualitas kamera untuk memperlancar kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Paspor Umrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	4
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian	17

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA

A. Letak Geografi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	25
B. Sejarah Kantor Imigrasi	24
C. Visi, Misi , Motto dan Janji Layanan	28
D. Fungsi Kantor Imigrasi	30
E. Struktur Organisasi	32
F. Bagian Tata Usaha	32
G. Bagian Info Keimigrasian.....	33
H. Bagian Lalu Lintas Keimigrasian	34
I. Bagian Status Keimigrasian.....	35

J. Bagian Pengawasan Keimigrasian.....	36
K. Kode Etik Kantor Imigrasi	42

BAB III PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor	45
B. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan	46
C. Perencanaan (<i>Planning</i>)	47
D. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	50
E. Pergerakan (<i>Actuating</i>)	52
F. Pengawasan (<i>Controlling</i>)	53
G. Mekanisme Pembuatan Paspor Umrah	59
H. Pelayanan Prima	63

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
C. Kritik	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta (Google Map)	25
Gambar 2.2 Logo dan Arti Kantor Imigrasi	26
Gambar 2.1 Lambang Bhumi Pura Wira Wibhawa	28
Gambar 2.4 Susunan Organisasi Kantor Imigrasi	32

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia berada diantara negara-negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup hal kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian.¹ Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah Surat Perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka panjang waktu tertentu).²

Pentingnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi pemerintahan, salah satu contoh organisasi pemerintah, yakni Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Organisasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu dengan melayani pembuatan dokumen perjalanan Republik Indonesia berupa paspor bagi masyarakat Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri. Pelayanan paspor bagi masyarakat termasuk pada penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian paspor biasa.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada

¹H.Abdullah Sjahriful *Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*, (Jakarta:Ghalia Indonesia,1993), hlm. 57.

²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

publik yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) UUD Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.³

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Saat ini pembuatan paspor selain untuk wisata, bekerja maupun bersekolah, adalah untuk kegiatan ibadah seperti haji dan umrah. Banyak masyarakat yang beralih melakukan ibadah umrah dikarenakan ibadah haji hanya dilakukan setahun sekali, dengan *waiting list* (waktu tunggu) yang lama.

Namun, masih dijumpai beberapa kekurangan dalam pelayanan yang ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Jika kondisi ini tidak direspon oleh Institusi maka dapat

³Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Adanya sikap (*attitude*) dari pegawai yang tidak sesuai dengan sistem kerja (budaya kerja) yang sesuai dengan motto kantor Imigrasi tersebut yakni melayani masyarakat pemohon jasa imigrasi dengan tulus.⁴ Kurangnya profesionalisme, masih adanya masalah keterlambatan paspor, masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu terkait adanya jam antrian pelayanan, sehingga masih ada saja orang yang datang ketika jam antrian pelayanan sudah tutup.

Kualitas manajemen pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi harus dapat melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, Penyusun tertarik untuk mengambil judul penelitian Manajemen Pelayanan Terkait Pembuatan Paspor Umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2017.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil rumusan masalahnya adalah bagaimana manajemen pelayanan pembuatan paspor umroh di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta?.

⁴<http://www.imigrasijogja.org/pages/read/visi-dan-misi> diakses 17 Novemver 2017 16:55 WIB.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor umroh yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan khususnya jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi MHU (Manajemen Haji dan Umrah)

b. Praktis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam pembuatan paspor umroh. Serta dapat memberikan motivasi kepada Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta dalam upaya meningkatkan pelayanan yang telah diberikan.

D. Kajian Pustaka

Survey awal dari beberapa literatur pustaka dalam rangka membantu penyusun dalam melakukan penelitian ini adalah keharusan yang tidak dapat dihindari dan mutlak dilakukan. Berdasarkan tinjauan peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu dari beberapa sumber, antara lain:

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta” oleh Nurbaiti, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Yogyakarta. Hasil penelitian ini yaitu pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, yang menjadi faktor pendukung yaitu letak yang strategis, serta pelayanan yang cukup cepat dan ramah. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih terbatasnya SDM (Sumber Daya Manusia) di bagian tertentu dan masih ada pendataan yang belum memaksimalkan teknologi informasi. Teori yang digunakan yakni Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia dengan menggunakan metode aktivitas manajemen yang menonjol yakni aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.⁵

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta” oleh Irma Maratun Hasanah, Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan sosial yang dilakukan oleh panti

⁵Nurbaiti “Manajemen Pelayanan Di Rumah Sehat Baznas Yogyakarta” UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Skripsi* (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2016).

wredha budhi dharma dalam meningkatkan kesejahteraan para lansia. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa manajemen pelayanan sosial yang selama ini dilakukan UPT Panti Wredha Budhi Dharma sudah memenuhi 7 fungsi manajemen dalam *Management of Human Service*, namun belum sepenuhnya tercapai dilihat dari fungsi manajemen SDM seperti pekerja sosial dan fungsi Supervisi yang belum terlaksana secara optimal. Teori yang digunakan yakni Edi Suharto dalam buku *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Dengan metode penyembuhan sosial meliputi terapi individu (*casework*), terapi kelompok (*groupwork*), terapi masyarakat (*community work*) populer dengan nama “pengembangan masyarakat” atau (*community development*), manajemen pelayanan manusia (*human service management*) dapat pula disebut terapi kelembagaan atau organisasi.⁶

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta” oleh Anwar Zuhri jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kaljaga Yogyakarta 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Muslimat NU Darul Quran Gunung Kidul. Hasil penelitian ini pihak kepengurusan kurang maksimal dalam memberikan kontribusi kepada KBIH dikarenakan banyak pengurus KBIH yang memiliki kesibukan diluar KBIH dan beberapa

⁶Irma Maratun Hasanah, *Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia Di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Koya Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2015).

pengurus NU mempunyai KBIH tersendiri.⁷ Teori yang digunakan yakni Sadili Samsudin dalam buku Manajemen Sumber Daya yang mengungkapkan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dan dengan Teori Malayu S.P Hasibuan dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia yang menerapkan unsur-unsur manajemen terdiri *man, money, method, machines, materials, dan market* yang disingkat 6 M.

Penelitian yang dilakukan oleh Ladiatno Samsara dalam jurnal ilmiah yang berjudul “Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya)”. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan yang telah berjalan di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya berdasarkan perspektif Damanpour adalah teknologi proses produksi yang baru berupa *Internet Apply System* untuk melakukan permohonan paspor yang baru maupun yang perpanjangan yang berguna untuk memperpendek waktu permohonan dan *Drop Box* yang berguna untuk masyarakat yang akan melakukan perpanjangan. Sedangkan, teknologi baru yang berupa penggunaan paspor berbasis biometrik berguna untuk meningkatkan keamanan identitas paspor. Dan beberapa kelemahan dan kelebihan inovasi di kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya yang berasal

⁷Anwar Zuhri, Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Haji Muslimat NU Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta, *Skripsi*(Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2014).

dari dukungan kuat dari pimpinan, melibatkan semua pihak terutama masyarakat, serta adanya evaluasi yang rutin.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Lydia Magdalena, Ambar Harsono, Sugih Arijanto yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dengan Menggunakan Metode Service Quality”. Hasil dari penelitian ini adalah jumlah pemohon pembuatan paspor tidak didukung dengan fasilitas pelayanan, sehingga pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan untuk atribut yang memiliki nilai negatif paling besar. Untuk atribut Gap 1 mengenai kenyamanan ruangan, tempat parkir, toilet dll. Untuk atribut Gap 2 mengenai kejelasan ruangan,. Untuk atribut Gap 3 mengenai kecepattanggapan karyawan, hasil foto, keramahan, dan kesopanan karyawan. Untuk Gap 4 mengenai ketepatan waktu, kemudahan pembuatan paspor, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian biaya. Usulan perbaikan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.⁹

⁸Ladiatno Samsara, “Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya”, *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.1: 1 Januari (2013), hlm.14-15.

⁹Lydia Magdalena, Ambar Harsono, Sugih Arijanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dengan Menggunakan Metode Service Quality”, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol.02 No.04 Oktober (2014), hlm. 132.

Berdasarkan tinjauan penulis terhadap penelitian melalui skripsi maupun jurnal sebelumnya, bahwa penelitian dilakukan melalui perspektif, objek, subjek dan lokasi yang memiliki perbedaan. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melanjutkan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, karena memang belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan terkait pembuatan paspor umrah.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen Pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.¹⁰

Disisi lain manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹¹

¹⁰Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, (Celeban Timur: Pustaka Pelajar2005), hlm. 4.

¹¹H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Ed. 1, Cet. 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 1995) hlm. 186.

b. Unsur-unsur Manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. Dalam hal ini Abdul Sani membagi unsur alat manajemen (*tool of management*) kedalam enam bagian diantaranya:

- 1) *Man*, yakni tenaga kerja manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh kepada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.
- 2) *Money*, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberi sumbangan demi lancarnya sebuah dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.
- 3) *Method*, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman ditengah jalan.
- 4) *Material*, yakni bahan-bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- 5) *Machines*, yakni alat-alat yang diperlukan dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.

6) *Market*, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.¹²

Faktor Sumber Daya Manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil dan gagalnya suatu manajemen tergantung kepada kemampuan manajer untuk mendorong dan menggerakkan lembaga tersebut kearah tujuan yang akan dicapai. Karena begitu pentingnya unsur-unsur manajemen dalam mengembangkan pelayanan pembuatan paspor untuk memenuhi keinginan pemohon.

c. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya. Menurut G.R Terry, bahwa fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagaimana berikut ini:¹³

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi

¹²Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), cet. 4, hlm. 1.

¹³George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen Terjemah J.Smith*, (Jakarta: Bumi aksara, 1993), hlm 16.

mengenai masa yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formulasi dari kegiatan-kegiatan sebagai proses penyusunan tujuan dan sasaran organisasi.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu menentukan, mengelompokkan, dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan, penugasan orang-orang dalam kegiatan ini, dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan sebagai usaha untuk menggerakan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi. Mengusahakan agar para anggota bekerjasama secara lebih efisien, untuk menyukai pekerjaan mereka, mengembangkan *skill* serta menjadi anggota organisasi yang baik, merupakan tantangan pokok bagi manajemen organisasi.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berarti mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi

penyimpang-penyimpang penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan.

d. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas yang dimaksud adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Moenir aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas yang dilakukan sebagai berikut:¹⁴

- a) Aktivitas Menerapka Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi
- b) Menetapkan Cara Yang Tepat
- c) Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah
- d) Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan
- e) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

2. Manfaat dan Tujuan Manajemen Pelayanan

Beberapa hal yang megakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga dapat dipelajari, diantaranya:¹⁵

- a. Dengan berlakunya UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan UU NO. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah. Dengan demikian Aparat di Daerah dituntut untuk

¹⁴ AS.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ed.1,cet.10 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 17.

¹⁵Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 13-14.

memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua UU tersebut kemudian direvisi dengan UU No. 33 Tahun 2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh Daerah masih sangat besar.

- b. Berlakunya UU No. 32 dan 33 Tahun 2004 tersebut juga akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
- c. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan atau organisasi tercapai.¹⁶

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan

¹⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 16.

standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak terduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahan penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah ketika menunggu antrian serta pengarahan jalur antrian *teller* atau *customer service* di Bank.¹⁷

Perwujudan sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR – RI Nomor XI/MPR/1998 tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan public terus dilakukan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan.¹⁸ Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

¹⁷Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, hlm. 17.

¹⁸Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 84

Manajemen dari segi aktifitasnya dihubungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam prakteknya sehari-sehari. Adapun aktifitas manajemen yang menonjol diantaranya aktifitas-aktifitas yang dilakukan adalah:

- a) Aktifitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan
- b) Menetapkan cara yang tepat melaksanakan pekerjaan
- c) Melaksanakan pekerjaan
- d) Mengendalikan kegiatan atau proses kegiatan¹⁹

4. Tinjauan Umum Paspor

a. Pengertian Paspor

Paspor adalah dokumen resmi untuk melakukan perjalanan antara negara. Dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Surat perjalanan atau paspor diberikan Pemerinth kepada warga negara sendiri maupun orang asing yang (umumnya) berdomisili di negara tersebut.²⁰

Paspor merupakan salah satu bentuk dari pengertian surat perjalanan internasional yang berlaku antar negara, terutama di negara-negara yang mempunyai hubungan diplomatik atau bentuk hubungan lain sesuai kebiasaan internasional. Hal ini nampak dari praktek imigrasi masing-masing negara yang memberikan pengakuan

¹⁹Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 170.

²⁰Havid Ajat Sudrajat, *Formalitas Keimigrasian*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi, 2008), .hlm. 191.

dan menerima paspor sebagai surat perjalanan resmi untuk masuk dan keluar wilayah negara.

Suatu surat perjalanan antar negara pada umumnya memuat tentang identitas pemegangnya dan memuat status kewarganegaraan pemegangnya. Dengan kemajuan teknologi beberapa negara telah mengeluarkan e-paspor atau elektronik passport.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini disusun untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.²¹

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dan obyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subyek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data primer ini, peneliti mengadakan observasi (pengamatan) serta wawancara

²¹Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm 8.

kepada pemimpin kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta, staff pegawai bagian pelayanan dan masyarakat (pemohon).

- b. Obyek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umroh di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat, maka metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

- a. Observasi

Metode pertama yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dan metode observasi.²² Hal ini peneliti mengamati kondisi lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dengan berbagai peristiwa yang berkaitan dengan proses manajemen pelayanan pembuatan paspor umroh terhadap pemohon.

- b. Wawancara (*Interview*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.²³ Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan *recorder* atau perekam suara. Jenis interview yang digunakan adalah interview semi *structure*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah

²²Sutrisnohadi, *Metodelogi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986), hlm. 136.

²³Masri Singarimbun dan soffan Efendi, *Metodelogi Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3ES,1989), hlm. 192.

terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.²⁴ Narasumber yang diwawancarai Kepala Divisi Tata Usaha, Kepala Divisi Lantaskim (Lalu Lintas Keimigrasian), serta dua orang pemohon.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual, artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa catatan buku, jurnal, bulletin, majalah, artikel, foto, dan dokumentasi lainnya.

4. Metode Analisis Data

Analisis data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan analisis data model Miles dan Huberman, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, aktivitas dalam analisis data meliputi: koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi

²⁴Suharsini Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 2989), hlm. 183.

data”.²⁵ Lebih lengkapnya aktivitas tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Koleksi data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.²⁶

b. Reduksi Data

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan selanjutnya.

c. Penyajian data

Pada tahap display dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam

²⁵Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung : Alfabeta 2008), hlm. 337.

²⁶Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. hlm. 337.

bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberikan makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang telah dipaparkan secara terperinci.²⁷

5. Teknik Analisa data

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data yaitu menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.²⁸ Jenis triangulasi data terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama

²⁷Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung : Alfabeta 2008), hlm. 338.

²⁸Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 170.

lain.²⁹ Selanjutnya triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti.³⁰

6. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah real seperti yang terjadi dilapangan, yaitu seperti uji kreadibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara penguji yang ada didalamnya.

Berikut adalah macam-macam cara penguji kredibilitas data: ³¹

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negative
- f. Member check

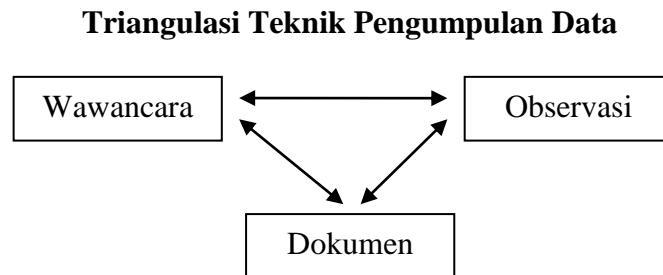
Penelitian ini, penulis hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian, ketika berada dilapangan.

²⁹Djaman, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 170.

³⁰Pramito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : LKIS, 2007), hlm. 99.

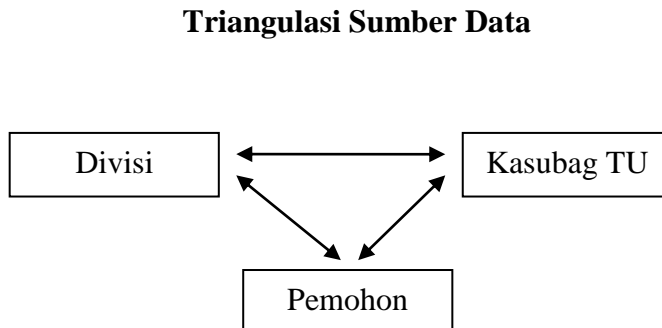
³¹Sugiyono, *metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 270.

Gambar 1.1



Sedangkan untuk pengecekan sumber data dilakukan triangulasi sumber data dengan pengecekan dari beberapa sumber, kemudian dianalisis sehingga suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan sumber data tersebut.

Gambar 1.2



Dengan demikian, terdapat triangulasi teknik pengumpulan data. Hal ini dirasa perlu oleh peneliti, karena melihat pentingnya semua data yang ada yang akan didapat.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya yang telah disampaikan, dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi dalam manajemen pelayanan pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dengan menggunakan fungsi manajemen pelayanan dapat berjalan baik.

Manajemen pelayanan pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, yakni dalam proses penginputan data maupun pembuatan paspor sudah mengikuti segala aturan dan kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada pelaksanaannya manajemen pelayanan pembuatan paspor umrah dimulai dari pengambilan nomor antrian melalui online hingga wawancara dengan tujuan umrah menggunakan sistem informasi keimigrasian (SIMKIM), apakah paspor dapat diterbitkan atau tidak. Dan pada teknis lapangan pengontrolan atau pengawasan dilakukan saat wawancara yakni digunakan sebagai alat kontrol pendeteksi apabila pemohon paspor melakukan kesalahan baik secara verbal maupun dokumen. Apabila pemohon terdeteksi melakukan kesalahan maka paspor tidak dapat diterbitkan dan dimasukkan dalam daftar cekal. Dan persyaratan khusus untuk umrah adalah dengan membawa surat rekomendasi dari Kementerian Agama setempat.

B. Saran

Beberapa saran yang penting untuk ditindaklanjuti sebagai berikut:

1. Pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta yang kurang memuaskan akan lebih baik ditingkatkan sesuai dengan motto Kantor Imigrasi yakni melayani masyarakat dengan tulus, agar menimbulkan citra yang bagus terhadap pegawai pemerintahan dihadapan masyarakat.
2. Hendaknya sarana dan prasarana yang diberikan Kantor Imigrasi untuk pegawai seperti komputer dan kamera masih perlu ditingkatkan.
3. Hasil penelitian ini peneliti mengharapkan agar pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dapat terus melakukan kajian berkelanjutan agar semakin terdepan dalam pelayanan. Bagi penulis berikutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk meneliti pada sudut pandang yang berbeda.

C. Kritik

1. Kurangnya peremajaan fasilitas bagi karyawan seperti computer dan kamera.
2. Kurang maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat.

Daftar Pusaka

- Abdullah sjahriful, Memperkenalkan Hukum Keimigrasian, Jakarta: Ghalia Indonesia,1993.
- Abdul Sani, Manajemen Organisasi, Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Ahmad Batinggi dan Badu Ahmad, Manajemen Pelayanan Umum.
- Djaman Satori dan Aan Komarian, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung Alfabeta, 2009.
- George R. Terry, Asas-asas Manajemen, Terjemah Winardi, Bandung:Alunni,2012.
- Irma Maratun Hasanah, Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia Di UPT Panti Wredha BudhiDharma Koya Yogyakarta, Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional, Edisi ke-3, Cet ke-2, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Ladiatno Samsara, Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.1:1 Januari 2013.
- Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan Sembilan, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.

Masri Singarimbun dan soffan Efendi, Metodologi Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES,1989.

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Ed. 1, Cet. 2 Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

Pawito, Penelitian Komunikasi Kualitatif, Yogyakarta: LKIS, 2007.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, cet 12 Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Suharsini Ari Kunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Bina Aksara, 1989.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta,2013.

Sutrisnohadi, Metodologi Research Jilid II, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikolog UGM,1986.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Nurbaiti, Manajemen Pelayanan Di Rumah Sehat Baznas Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga 2016.

Anwar Zuhri, Manajemen Pelayanan Keompok Bimbingan Haji Muslimat NU
Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta, Skripsi Yogyakarta: Fakultas
Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Lydia Magdalena, Ambar Harsono, Sugih Ariyanto, Analisis Kualitas Pelayanan
Jasa Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dengan
Menggunakan Metode Service Quality, Jurnal Online Institusi Teknologi
Nasional, Vol.02 No.04 Oktober 2014.

<https://www.google.com/search?q=kantor+imigrasi+kelas+1+yogyakarta&ie=utf-8&oe=utf-8>

<http://www.imigrasijogja.org/pages/read/visi-danmisi>

Interview Guide

(Kepala Tata Usaha)

1. Menurut Bapak, apakah yang dimaksud dengan manajemen pelayanan?
2. Bagaimana penjelasan singkat mengenai perencanaan (*planning*) dalam pelayanan paspor umrah?
3. Bagaimana penjelasan singkat mengenai pengorganisasian (*Organizing*) dalam pelayanan paspor umrah?
4. Bagaimana penjelasan singkat mengenai actuating (*pergerakan*) dalam pelayanan paspor umrah?
5. Bagaimana penjelasan singkat mengenai pengawasan (*controlling*) dalam pelayanan paspor umrah?
6. Siapakah yang terlibat langsung dalam menjalankan penyusunan pembuatan paspor umrah?
7. Bagaimanakah proses pelayanan pembuatan paspor umrah?
8. adakah SOP terkait manajemen pelayanan?

Interview Guide

(Staff)

1. Adakah pelayanan khusus terkait pelayanan pembuatan paspor?
2. Bagaimana Peran divisi dalam pelayanan masyarakat?
3. Adakah evaluasi kegiatan dalam pelayanan?
4. pembagian tugas berdasarkan apa?
5. Adakah persyaratan khusus dalam pelayanan paspor umrah?
6. Kapan waktu selesai pembuatan paspor?

7. bagaimana alur mulai dari persyaratan hingga penerbitan paspor?

Interview Guide

(Pemohon)

1. Bagaimana pelaksanaan alur dalam permohonan pembuatan paspor umrah?
2. Harapan pemohon dalam pelayanan seperti apa?
3. Kapan waktu pengambilan paspor?
4. Berapa biaya yang diperlukan dalam pembuatan paspor?
5. Bagaimana sistem pengambilan nomor antrian?

Laporan hasil Wawancara dengan Kepala Divisi Bagian Infokim

Hari Tanggal : Kamis, 25 Januari 2018

Waktu : 13.30 WIB

Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

Narasumber : Bapak Ruddy

Apa yang dimaksud dengan Manajemen Pelayanan?

Pelayanan ya melayani masyarakat dalam artian kita imigrasi ini melayani masyarakat Indonesia khususnya pemohon paspor dan untuk orang asing memberikan ijin tinggal bagi orang asing dan pengawasannya . banyak orang asing tu ke Indonesia yaaa sebagai wisatawan sbg tenaga kerja asing . nah tenaga kerja asing kan harus diawasi tu ijin tinggalnya yaitu sesuai dengan pekerjaan mereka . nah itu harus ada persetujuan dari kementerian tenaga kerjanya yang disini. Ijin kerjanya yang mengeluarkan KEMENAKER ijin tinggalnya imigrasi. Jadi sebelum tenaga kerja belum terbit imigrasi tidak bisa mengeluarkan ijin tinggal.

Kalau masyarakat yang mau mendaftar bisa langsung datang ke kantor?

gabisa, harus daftar onlen dulu dan dipusatkan dibukanya apa namanya itu aplikasinya dibukanya 2 minggu sekali dibuka

tiap hari jumat . itu dibatesin kuotanya 1 hari 250 pemohon.
kan dibuka antrian onlen kan 21 agustus 2017.

Adakah complain dari masyarakat?

aaah kalo komplek mah pasti masyarakat mah sering. Dimana-
dimana yang namanya kantor pelayanan pasti gapernah bener
dimata masyarakat. Pas komplek. Dimanapun. Maunya
langsung datang langsung jadi kaya buat nasi goreng. Padahal
kita kan sudah maksimal. Gamungkin dong kita sehari
pemohon sampai 500 orang. Gituu Jadi dari Jakarta udah
diberi batasan kuotanya 250 pemohon setiap harinya.

Adakah briefing yang selalu dilakukan?

kalo briefing itu kepala kantor biasanya 2 minggu sekali untuk
mengatasi komplek dari masyarakat diusahakan untuk
melayani masyarakat semaksimal mungkin. disini ada divisi
lantaskim yang melayani permohonan pasopr statuskim yang
mengurusi ijin tinggal orang asing wasdakim pengawasan dan
penindakan keimigrasian yaitu untuk menindaki apabila ada
pelanggaranpelanggaran dari orang asing ataupun wni dalam
arti apabila wni tsb menyalahgunakan paspo. Pemalsuan
paspor ditangani oleh seksi wasdakim.” Seksi wasdakin seksi
pengawasan dan penindakan

bagaimana untuk pengawasannya?

kalau pengawasanya itu kebijakan dari pimpinan masingmasing. Kalo udah ganti jadi nanti beda lagi kepemimpinannya.ada, Ditempatkan dibawah untuk mengawasi pemohon sama kinerja pegawai.

Bagaimana untuk pergantian paspor?

kalau untuk pergantian paspor 3 hari setelah pembayaran . jadi setelah wawancara dan juga foto nanti akan dilakukan pembayaran yang dilakukan di bank atau kantor pos mobile yang di dekat gerbang itu. Kiita juga bekerja sama dengan kantor pos . nah nanti kalau sudah membayar 3 harisetelah membayar paspor bisa diambil nah tapi kalau untuk yang baru 5 hari setelah pembayaran baru bisa diambil. di bagian sesi lantaskim di bagian laminating ada trs bagian apa lagi yaaa.. emm trs bagian apalagi ya hehe ada pokoknya bagiannya di sesi lantaskim

kalau untuk ketua kantor imigrasi melakukan pengawasannya yang bagaimana?

beda2.. kita sering melakukan setiap setaun sekali dalam satu kantor ini aja seperti missal dari wasdakim dipindah ke infokim di lakukan rolling setaun sekali berdasarkan kebijakan aja biar gk jenuh aja ha kalau menghadapi masyarakat juga

biar gk jenuh saya enghadapi masyarakat kan jengkel juga darah tinggi juga hahaha

Bagaimana untuk kerjasama team dalam pelatihan pak?

kerjasamanya baguss waahh sampek.. saya juga baru sih disini, biasanya sih ada diakan pelatihan2 sih dan itu biasanya di kantor pusat dari jenderal imgraasi.

Adakah perbedaan antara paspor Haji dan Umrah?

enggak, sama aja Cuma kalau untuk umrah sama haji itu kan ada apa itu ada kayak suatu kebijakan atau aturan apa yang diharuskan dari arab Saudi tu yang mengharuskan dua suku kata kalau baru dua suku kata harus ditambah nama bawanya kayak misalnya namanya listyo mirawati nah itu ditambah namanya sama bapaknya digabung jadi listyo mirawati sutadi naaa haha gitu. Tapi paspor itu bisa digunakan kalau pasti kalau haji itu kan paling satu bulan atau satu bulan setengah, umrah paling 2 minggu itu bisa digunakan untuk kemana-mana lagi gk harus untuk khusus haji kan paspor kan waktunya lima tahun .. itu kanyang jaman dulu yang mengeluarkan pass haji bukan paspor yang mengeluarkan kementerian agama. Sebenarnya bukunya gk beda yaa Cuma ini kan peraturan dari

arab Saudi tapi paspor pun masih berlaku kalau setelah haji mau jalan2 ke eropa gitu.

Laporan hasil Wawancara dengan Kepala Divisi Bagian
Lantaskim

Hari Tanggal : Kamis, 25 Januari 2018

Waktu : 15:00 WIB

Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

Narasumber : Bapak Sony

Bagaimana Manajemen Pelayanan di Kantor Imigrasi

manajemen pelayanannya disini menurut saya sudah bagus, karena disini kalau itu untuk membuat dokumen perjalanan Indonesia.. paspor.. masyarakat saudara2 kita memang harus online harus antri aaa terus kemudian terus terang mulai dari senin kemaren sampaihari jumat ini sistem onlennya itu kuotanya ditambah 30 yg sebelumnya 210 skrg menjdai 240. Haa jadi yang bisa difoto yang bisa di sidik jarinya baru yang bisa daftar onlen jadi semua orang di seluruh Indonesia itu harus daftar dulu. Gada yang langsung datang langsung daftar

apa langsung mendaftarkan gitu gitu bagus manajemen yang bagus.

Bagaimana upaya yang dilakukan dari Bapak untuk pemohon?

di depan ada komputer, kalau ada yang belum tau nanti sudah banyak dari kita memberikan sosialisasi ketemu umpama daerah mana dulu kita kan ada 4 daerah atau di kabupaten mana Gunung Kidul misalnya sosialisasi. Nah berapa kecamatan kita undang untuk memberikan pelayanannya seperti ini nah contoh 1. Seminggu yang lalu saya sendiri yang berangkat ke Wonosari Gunung Kidul karena saya apa namanya kasih ini ke masyarakat bertatap muka langsung dengan masyarakat di mesjid Wonosari biar tau kebanyakan yang umrah itu kan manula yang umur tua diatas 60 tahun. nah disana baru tau disana bukan umrah haji hajinya itu sekitar 700 berapa orang saya lupa dari propinsi itu.

Bagaimana untuk fasilitas bagi pemohon yang mengajukan paspor umrah?

kalau umrah namanya umrah yg namanya itu kita harus memberikan fasilitas. Haa seperti untuk haji besok kita ya luang waktu aja contohnya kita kan kerjanya senin selasa rabu kamis jumat nah kemungkinan nanti per maret awal nanti hari

sabtu kantor kita buka untuk saudara2 kita yang manula kalau yang muda-muda kan jarang tu haji ahhh kalau dari 100% palingan yang muda Cuma 2% itukan nunggu eh itu umrahnya itu aa bener nunggu giliran. Kalau umrah anak kecil banyak juga umrah. Nah dari waktu istirahat kita yang harusnya ketemu anak istri keluarga yaa nolong namanya juga nolong untuk saudara2 kita pada hari sabtu besok khusus hari sabtu besok untuk daerah jogja aja yang 4 kabupaten 1 kota saja itu aja.

Berapa jumlah pemohon setiap harinya yang datang?

kuota kita 240 itu udah dari Jakarta yang ngatur udah dari Jakarta udah diambil alih. Kita udah gatau lagi . yah kita kan ada kantor cabang yang namanya ULP di UMY . itu daerah bantul tapi gatau jalannyahahaha luar kota kota itu namanya apa ya ringrod jadi itu jauh jaraknya dari sini sekitar setengah jam an nah disitu kita punya ULP Unit Layanan Paspor.

Laporan hasil Wawancara dengan Kepala Divisi Bagian Lantaskim

Hari Tanggal : Kamis, 22 Februari 2018

Waktu : 10.00 WIB

Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

Narasumber : Ibu Eni

Bagaimana Manajemen Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta?

“yaaa kita disini manajemen pelayanan sudah dengan sistem aplikasi, kemudian orang-orang datang kesini dan kita hanya me.. contoh misalnya seseorang sudah datang dengan membawa barang bukti bahwa dia sudah melakukan secara onlen pendaftarannya tsb. Nah nanti dari pemogon ke fron office dari front effice nanti memberikan nomer yang sesuai dengan tanggal dan jamnya dia. Jan untuk pelayan WNI itu setiap satu jam sekali. Setelah yang bersangkutan sudah mendapatkan nomer silahkan nanti duduk untuk nanti dipanggil”

“adaaaa, ada setiap unit UPT (Unit Pelaksana Teknis) pasti punya perencanaan program Karena untuk menjalankan roda perjalanan pasti memerlukan perencanaan dan memang perencanaan itu masuk ke perencanaan anggaran. Nah perencanaan anggaran itu di dampingi oleh perencanaan-perencanaan kegiatan. Nah di kantor imigrasi ada 2 kegiatan yaitu fasilitatif dan substantif. Kalau untuk yang fasilitatif itu untuk bagian ketata usahan sedangkan yang substantif berhubungan ke taknis imigrasian. Kalau yang pelayan berarti yg substantif. Ea ini biasanya sudah disiapkan oleh pusat jadi biasanya untuk masuk ke tahun berikutnya seperti bulan

desember atau November itu kepala kantor diundang untuk melakukan rakor di pusat.. Kemudian rakor itu kemudian akan mengeluarkan kinerja, namanya nanti akan menjadi penetapan kinerja. Naah penetapan kinerja itu nanti akan kelihatan. Unpamanya suatu contoh sesi wasdakimdi dalam tahun 2018 ini harus mengerjakan pro yusisia sejumlah sekian. kemudian di pelayanan WNI warga negara Indonesia di kasi Lantaskin di dalam satu tahun harus mengerjakan sejumlah sekian berkas. Untuk contohnya seperti itu.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 28 Desember 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/10537/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Kantor Imigrasi Klas I Yogyakarta
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-3786/Un.02/DD.1/PN.01.1/12/2017
Tanggal : 21 Desember 2017
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR UMRAH DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA TAHUN 2017"** kepada:

Nama : LISTYO MIRAWATI
NIM : 13240008
No.HP/Identitas : 085866338461/3308085303940002
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
Waktu Penelitian : 28 Desember 2018 s.d 31 Maret 2018

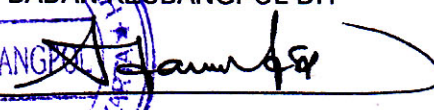
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
Jalan Solo Km. 10 Yogyakarta
Telp. (0274) 484370, 489165 Fax. (0274) 487130
Email: kanim_yogyakarta@imigrasi.go.id

Nomor : W14.IMI.IMI.1.UM.01.01- 635)
Lampiran : -
Hal : Keterangan Selesai Praktek Kerja Lapangan

15 Mei 2018

Yth. Dekan Universitas Negeri Sunan Kalijaga
Di -
Yogyakarta

Sehubungan dengan telah berakhirnya masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mahasiswa dengan data tersebut di bawah ini :

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Induk Mahasiswa
1.	Listyo Mirawati	13240008

yang bersangkutan mulai Praktek Kerja Lapangan (PKL) dari tanggal 17 Januari 2018 sampai dengan 17 April 2018 .

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor



Syafril
Nip. 196803251983031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : B-27 /Un.02/DD.I/PN.01.1/01/2018
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN**

Yogyakarta, 10 Januari 2018

Kepada Yth.
Kantor Wilayah Kementerian
Hukum Dan HAM
D.I. Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Listyo Mirawati;
NIM/Jurusan : 13240008/MD;
Alamat : Sapen Gondokusuman Yogyakarta;

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
UMRAH DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
TAHUN 2017;

Pembimbing : Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 17 Januari 2018 - 17 April 2018;
Lokasi Penelitian : Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

H.M. Kholili



Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peninggal.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : B- 205/Un.02/MD/PP.08.1/12/2017

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Listyo Mirawati
2. NIM/Jurusan : 13240008/MD
3. Judul Proposal : MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR UMRAH DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA TAHUN 2017.

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Senin, 11 Desember 2017; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Pembimbing,

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
Jln. Gedongkuning No. 146 Yogyakarta
Telepon : (0274) 3784431 Website : www.kumham-jogja.info

Nomor : W.14-UM.01.01- 00313
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

18 Januari 2018

Yth. :
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
di-
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Yogyakarta Nomor: B-124/Un.02/DD.I/PN.01.1/01/2018 tanggal 10 Januari 2018 Perihal Permohonan Izin Penelitian, bersama ini dengan hormat kami teruskan perihal dimaksud agar Saudara memberikan kemudahan dan fasilitas untuk mengadakan riset/penelitian terkait dengan tugas skripsi yang bersangkutan, mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Listyo Mirawati
NIM/Jurusan : 13240008/MD
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017
Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
Waktu : 17 Januari 2018 – 17 April 2018

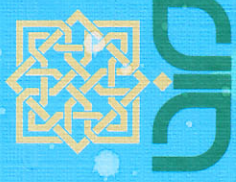
Demikian untuk menjadi perhatian Saudara.



An. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Keimigrasian,
Kabid Lalin Intaltuskim
Widi Handoko
NIP. 19620412 198203 1 003

Tembusan Yth.:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Dakwah dan Komunikasi UIN
3. Mahasiswa yang bersangkutan



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

LISTYO MIRAWATI

13240008

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua

Dr. Sriharini/ M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515856, Email: dakwah@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor : B-002/Un.02/MD/TU.00.2/ 01/2017

Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa :

Listyo Mirawati
NIM : 13240008

dinyatakan LULUS dalam *Praktikum Profesi Manajemen Dakwah* yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada Tanggal 10 Oktober s.d 10 November 2016, dengan nilai : **A/B**

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestin



Dr. Nurjannah, M.Si
NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 16 Januari 2017
Ketua Program Studi

Drs. Muhammad Rasyid Ridla, MS.i
NIP. 19670104 199303 1 003



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : LISTYO MIRAWATI
NIM : 13240008
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.
NIP. 19591218 197803 2 001

شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.4.3/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Listyo Mirawati :

تاريخ الميلاد : ١٣ مارس ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٨ أبريل ٢٠١٧، وحصلت
على درجة :

٤٩	فهم المسموع
٣٣	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٣٤٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٨ أبريل ٢٠١٧

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.5/2017

This is to certify that:

Name : **Listyo Mirawati**
Date of Birth : **March 13, 1994**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **December 15, 2017** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	43
Structure & Written Expression	38
Reading Comprehension	43
Total Score	413

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, December 15, 2017
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Listyo Mirawati
NIM : 13240008
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75	B
2.	Microsoft Excel	55	D
3.	Microsoft Power Point	80	B
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	77.5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 8 November 2017



Pr. Sherwatul Uyun, S.T., M.Kom.
NIP. 19820511 200604 2 002

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**



SERTIFIKAT 9

Nomor: UIN.02/L.3/PM.03.1/P3.620/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :


Nama : Listyo Mirawati
Tempat, dan Tanggal Lahir : Magelang, 13 Maret 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 13240008
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-89), di :

Lokasi : Hargotirto
Kecamatan : Kokap
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 20 Juni s.d. 31 Juli 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,29 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 15 September 2016
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



SERTIFIKAT

No. 1 /FDK/MD/AMD/01/2014



diberikan kepada

LISTYO MIRAWATI

Atas peran sebagai :

Peserta

Dalam acara

“Workshop Perencanaan Bisnis dalam Menciptakan Wirausaha Pemula yang Kreatif dan Inovatif”
yang diselenggarakan pada tanggal 13 Januari 2014 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga

Dr. H. Waryono, M.Ag

NIP. 19701010 199903 1 002



Alif Ryan Zulfikar

NIM. 13240096

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Listyo Mirawati

Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 13 Maret 1994

Alamat : Kepanjen, rt 02/01 Menayu, Muntilan, Magelang

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

No. Hp : 0858 66338461

Email : Listyomira3@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

TK Abba Bustanul atfal

SD N Menayu I

Mts N Borobudur

MA Sunan Pandanaran

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta